

مادة إعلامية عن الشركة في مواجهة الانتقادات الموجهة ضدها

المؤتمر الصحفي هو حدث تصنعه الشركة لتجمع به وسائل الإعلام من أجل تسويق ما تريده من رسائل، سواء كانت إعلانات عن خدمات، أو استعراض لوقائع وبيانات وتقارير فنية وتجارية عن فترات زمنية بشكل رسمي، أو استعراض خطط مستقبلية. يقدم المؤتمر الصحفي مزايا عدة، منها جمع وسائل الإعلام بدلا من البحث عنها فرادى، وتوجيه المادة الصحفية نحو الوجهة التي تخدم مصالح الشركة، ويتميز المؤتمر الصحفي عن المقابلة الصحفية كونه يجعل بؤرة الحدث تتمحور حول البيان الصحفي لتدفع وسائل الإعلام للدوران حولها، أما المقابلة الصحفية فتدفع الصحفي لمحاولة صنع بؤرة صحفية أو حدث صحفي لغرض إثارة المشاهد أو القارئ. بمعنى آخر، تبادل دور الصياد بين الشركة ووسائل الإعلام.

الزمان: يوم 01/11/2011

المكان: صالة الشهيد لطعي التدريبية

(مقترح = تجهيز القاعة بشكل كامل (بصورة واضحة للشهيد وتجهيز لوحة لباب القاعة

المدعوون للحضور: كافة وسائل الإعلام المحلية والأجنبية

المعنيون بالحضور: اللجنة التسييرية، مدير الإدارة الفنية، مدير الإدارة التجارية، قسم الإعلام والنشر.

برنامج المؤتمر الصحفي:

1- ترحم على أرواح الشهداء، وروح الشهيد لطعي.

2- كلمة ترحيب، واستعراض البيان الصحفي.

3- فتح باب الأسئلة للإعلام.

محاور البيان الصحفي:

1- ملخص موجز عن واقع الشركة قبل الثورة من حيث خضوعها لسياسات مجحفة داخل القطاع مثل عدم الاهتمام بتوظيف موارد بشرية لخدمات المشتركين، عرقلة تنفيذ مشاريع تستهدف تحسين الخدمات، عدم قدرة الشركة على اتخاذ قرارات مصيرية إلا بعد عرضها على القطاع لتخضع قسرا لسياساته التي تختلف أولوياتها عن أولويات الشركة.

2- ملخص موجز عن واقع الشركة أثناء الثورة من حيث وقوعها تحت قوى قاهرة أرغمتها على قطع خدمات الإنترنت عن المشتركين ومساهمات موظفي الشركة كأفراد ليبيين في تقديم دعم فني ولوجستي للثورة، والإشادة بمن بذل نفسه فاستشهد، أو قاتل في الجبهات.

3- ملخص موجز عن وضع القطاع بعد أيلولته إلى وزارة الاتصالات، وخضوع الشركة كأحد مكونات القطاع إلى سياسات المرحلة التسييرية، واستعراض لصلاحيات لجان التسيير داخل شركات القطاع.

4- ملخص موجز عن وضع الشركة الحالي، وخارطة طريق اللجنة التسييرية، عنوان المرحلة الحالية (إعادة وصل الخدمات والثقة بمشركينا)، الخطوات المتخذة بشأن استعادة الخدمات فنيا.

5- الزبون والشركة والقطاع، وحدود المسؤوليات.

6- جداول فنية توضح متوسط الاستهلاك الشهري خلال فترة احتساب الحصص الشهرية، وكذلك خلال فترة عدم احتساب الحصص الشهرية لغرض توضيح سبب بطء الخدمات.

نص البيان الصحفي:

نترحم الشركة على شهداء ثورة 17 فبراير المجيدة، وعلى فقيد الشركة والوطن الأخ نور الدين اللطعي، نسأل الله أن يتقبله وشهدائنا برحمته الواسعة.

ليبيا للاتصالات والتقنية شركة من شركات قطاع الاتصالات المملوكة للدولة الليبية، تابعة للشركة الليبية القابضة للاتصالات وتقنية المعلومات تحت مظلة الهيئة العامة للاتصالات، والمسؤولة عن توفير خدمة الإنترنت لكافة شرائح المستخدمين من قطاعي الأفراد والأعمال.

ظلت الشركة منذ تأسيسها وحتى التحرير خاضعة لإرادة وسياسات القطاع بحسناته وسيئاته، وكانت سياساتها المباشرة في تعاملها مع مشتركيها انعكاسا مباشرا لسياسات القطاع، تم منع الشركة في أحيان عدة من تحسين خدماتها عبر توظيف موارد بشرية متخصصة مهياة وفقا لاحتياجات الشركة لخدمة المشتركين، ومن مواكبة التنامي المُطرد لاستهلاك الإنترنت في ليبيا نتيجة خضوع خطط التوسعة لإرادة القطاع لا لإرادتها، أيضا عدم إمكانية توسيع قنوات الربط الدولي بين ليبيا والدول المزودة الرئيسة، فجميع القنوات على الكابل البحري بين ليبيا وإيطاليا وليبيا وتونس مستغلة بالكامل ولا يمكن إضافة أية قناة جديدة، إلى جانب تنظيم القطاع لمصالح شركات الاتصالات بطريقة غير عادلة، وكذلك الحال بشأن الإدارات التي تتابعت على إدارة الشركة التي أولت رضى القطاع أهمية تفوق رضى المشتركين، فكانت النتيجة ضعف القدرة على التواصل مع المشتركين من شركة اصطنع لها أبناؤها شعارا تمنوا تحقيقه: صلة وتواصل.

وقد توجت هذه السياسات بتحول القطاع من خدمة المشتركين إلى خدمة اللانظام مع مطلع إرهابات الثورة، فترج القمع من حجب إلى حد السرعة وصولا إلى قطع نهائي للإنترنت في محاولة لحجب الحقائق التي توضح مدى الانتهاك الصارخ لكافة الشرائح والأعراف الدينية منها والإنسانية، وانحصرت الخدمة في يد زمرة من البشر كان هدفها الوحيد هو تشويه الثورة.

ولا يخفى على أحد مدى الدمار الذي حاق بليبيا الحبيبة في شتى القطاعات على يد كتائب الموت القذافي، أو نتيجة تحويل مرافق الدولة إلى منصات عسكرية للتخزين أو القتال حوّلها إلى أهداف مشروعة من قبل التحالف الدولي نتيجة تشكيلها خطر على المدنيين، الأمر الذي نتج عنه تأثر قطاع الاتصالات إلى جانب بقية القطاعات، فتضررت العديد من المرافق المباشرة وغير المباشرة ذات العلاقة بالخدمات، من هوائيات، ومقسمات هاتفية، إلى جانب قطع الكابل المسؤول عن تمرير الخدمات إلى المنطقة الشرقية لتعزلها كلية عن الخدمات، والعديد من الأضرار المتفاوتة بين البسيط والجسيم.

وقد حرصت الشركة ممثلة في موظفيها الأحرار على إطلاق أعمال الصيانة فور تحرر الجزء الواقعة فيه من ربة اللانظام، بل تعدى الأمر القيود الظاهرية فخرج بعض المهندسين من المناطق الأسيرة إلى الجبهات سواء للقتال أو لتوفير دعم فني مثلما حدث في جبل نفوسة الأشم، بدافع وطني سواء كان ممثلا للموظفين أنفسهم كأفراد أو كشركة رغم غياب المقابل التقليدي من مرتب أو حافز، ولموظفي الشركة حصة من إعلان العصيان المدني علنا، أو العمل خفاء من الداخل على دعم الثورة ماديا ولوجستيا.

كما تقتضي الأمانة العلمية ذكر تعرض العديد من المرافق والهوائيات إلى التخريب والنهب نتيجة ممارسات ضعاف النفوس وبقايا اللانظام، والذي نتج عنه توقف خدمة الإنترنت بشكل كلي يوم إعلان التحرير، والذي حدث نتيجة تخريب عدة كوابل أحدها كابل الألياف البصرية الرئيسة الواقع في منطقة خارجة عن سيطرة الشركة، والذي تم الإشارة إليه في حينه بسبب تضرر خدمات شركات اتصالات أخرى منه، ومثلما حدث من تخريب بأحد هوائيات خدمة لبيياماكس في منطقة سوق الجمعة نتج عنه توقف الخدمة في منطقتي عرادة وسوق الجمعة وعدد 15 محطة تليه، أيضا مثلما حدث مع كوابل العبور المتصلة مع الشقيقة تونس في أكثر من نقطة، وهو ترتب عنه من مشاكل سارعت الشركة إلى حلها في سباق مع الجهد والزمن، وستظل أعمال الصيانة والخدمات مرتبطة باستقرار الأوضاع الأمنية التي ستوقف الظواهر المؤقتة من تخريب ونهب، وكذلك باستقرار البنية التحتية لقطاع الاتصالات من مقسمات هاتفية ونقاط تحويل وعبور خاضعة لمسؤوليات شركات أخرى داخل القطاع.

ومنذ إعلان تحرير طرابلس، انتقلت أيلولة الشركة إلى وزارة الاتصالات كجزء من منظومة الاتصالات، التي قامت بإقالة مجلس الإدارة السابق واستبداله بلجنة تسييرية قوامها عناصر من موظفي الشركة وهدفها الوحيد والحصري ضمان عدم توقف الخدمات، أما بقية الصلاحيات من تخطيط استراتيجي وتطوير وتعاهد متمم، فهو محصور في يد الوزارة التي تعد جزءا من المنظومة السياسية المؤقتة في ليبيا انتظار إعلان الحكومة المؤقتة وانتقال ليبيا من المرحلة الانتقالية إلى الدولة الديمقراطية.

وقد أنجزت الشركة العديد من المهام الفنية التي أعادت عدة مناطق إلى دائرة الخدمة، مثل، مصراتة، وبني وليد، وسرت، التي تعد من المدن التي عانت أضرارا جسيمة على كافة الأصعدة.

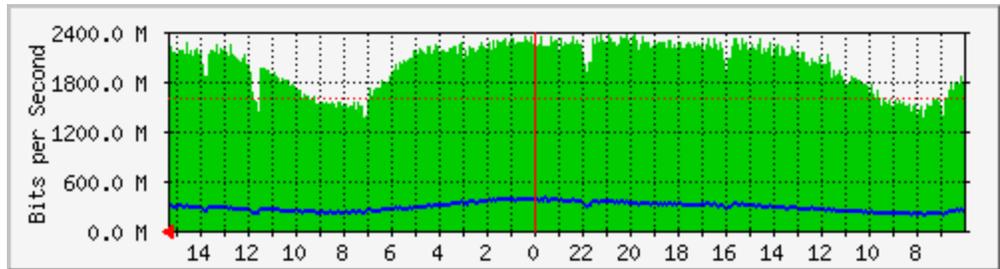
ومن أجل توضيح حجم المسؤوليات الملقاة على اللجنة التسييرية للشركة، يمكن تلخيصها في التالي:

- 1- إعادة خدمات الاتصالات التي تقدمها الشركة بشكل عاجل الي مستواها السابق قبل 17 فبراير.
- 2- حصر الأضرار والمفقودات التي تعرضت لها أصول الشركة والعمل على معالجتها.
- 3- الحفاظ علي أصول الشركة وممتلكاتها.
- 4- مراجعة العقود المبرمة للمشاريع قيد التنفيذ وفقاً لقواعد الشفافية.
- 5- حصر وتحديد الالتزامات المالية والقانونية للعقود والمشاريع المتوقفة بسبب القوة القاهرة.
- 6- تسيير الاعمال التشغيلية والادارية للشركة.
- 7- اتخاذ كل الإجراءات اللازمة لإعادة خدمات الاتصالات بالشركة.
- 8- التنسيق مع بقية شركات القطاع لتأمين الاتصالات بين جميع مدن ليبيا.

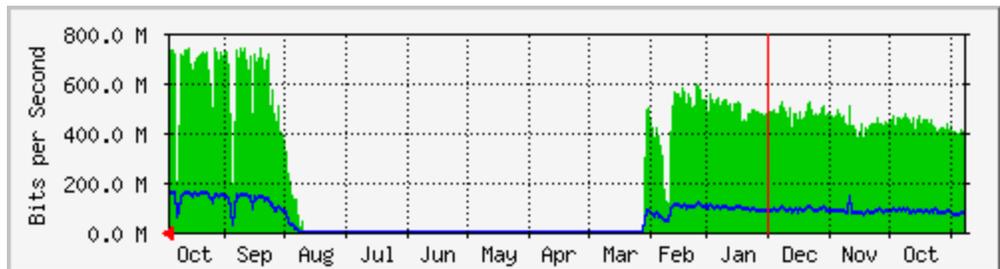
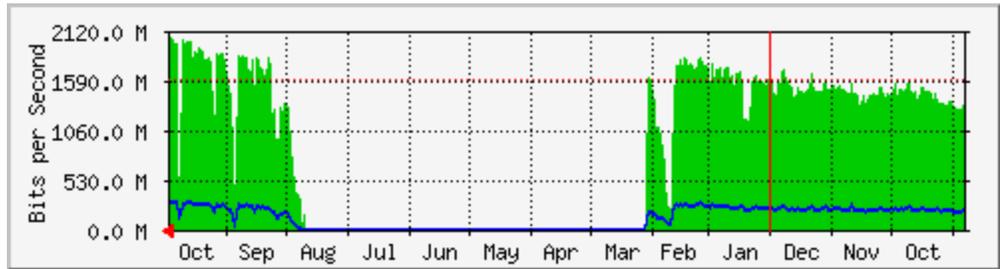
تعي الشركة مدى حجم المسؤولية الواقع عليها من أجل ضمان عدم توقف الخدمات، وإرضاء الزبائن في الحدود التي تسمح بها صلاحياتها، ومن أجل هذا، وفي إطار الموارد الواقعية المتاحة، وبعد أن قامت بتقديم الخدمات إلى مشتركها مجاناً وبلا حدود للحصص الشهرية، وبعد أن تبين حدوث طفرة غير مسبوقه في الاستهلاك غير العادل للحزمة الكلية للشبكة، اضطرت الشركة إلى البدء في تفعيل العمل بالحصة الشهرية، وبالقياس مع المتوسط الاعتيادي لاستهلاك الحصة الشهرية الذي لم يتعد 7 جيجا شهريا، فمن المتوقع أن يتم تحرير حجم كبير جدا من الحزمة الإجمالية التي تعاني تخمة لم يسبق لها مثيل.

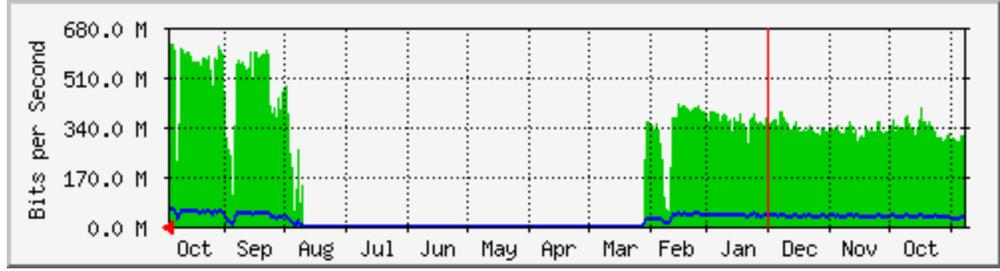
(شكل توضيحي لمتوسط استهلاك الفرد خلال فترة العمل بالحصة الشهرية سابقا)

وإذا ما علمنا أن الحزمة أو السعة الكلية التي كانت تغطي ليبيا بأكملها قبل الثورة أصبحت محصورة في المنطقة الواقعة بين مصراتة ورأس جدير بعد انقطاع كابل البريقة التي تعرضت نقطة تقوية الإشارة فيه إلى دمار كلي، إلى جانب توقف الخدمة عن العديد من الشركات، فسنعلم حجم الاستهلاك غير العادل للشبكة من قبل بعض المشتركين الذين أساؤوا الاستخدام في حق أنفسهم وحق مشتركين آخرين لم يتمكنوا حتى من إرسال بريد إلكتروني في وقت لا يمكن تطوير فيه الخدمات على المدى المنظور.



معدل الاستهلاك اليومي للسعة الإجمالية للإنترنت عبر خدمة ليبياماكس، يلاحظ وصول السعة إلى درجة الاختناق تقريبا في ساعات الذروة





أشكال توضح حجم الاستهلاك العام للسعة الإجمالية للإنترنت، قبل الثورة وخلال وبعد الثورة، ويمكن ملاحظة وجود طفرة في الاستهلاك سببها الاستغلال غير العادل من قبل المشتركين، رغم استفادتهم من موارد إضافية تتمثل في السعة التي كانت تستهلك من قبل المنطقة الشرقية

مواد خام للاستعانة بها في أية حضور إعلامي وخاصة المؤتمر الصحفي:
من أجل التعامل مع الصحافة بشكل جيد، ينبغي على المحاورين الاطلاع بشكل جيد على النقاط التالية: (هذا ما يخص النقطة رقم 4 في محاور البيان الصحفي).

1. تعرض العديد من مقسمات وهوائيات ومحطات الشركة للأضرار أو النهب، مثلما حدث في منطقة البريقة مؤديا إلى انقطاع الاتصال بالكامل بين المنطقة الشرقية والغربية، واضطر المنطقة الشرقية إلى التزود بخدمة الإنترنت عبر مصر، وكذلك انقطاع خدمة ليبيا مأكس في منطقة سوق الجمعة نتيجة تخريب أحد الهوائيات التي تغذي هوائيات أخرى في محيطها.
2. تعرض مرافق تابعة للشركة إلى السرقة والنهب والتخريب مثل مخازن الشركة، ومراكز الخدمات، الأمر الذي أدى إلى عرقلة أعمال الصيانة والتركيبات.
3. **انشغال العديد من الموظفين في الأعمال الخيرية ودعم الجبهات (مفتاح الأثرم ملاحظة**
4. انحصار السعة الإجمالية لخدمة الإنترنت التي كانت موزعة سابقا على كافة أنحاء ليبيا في منطقة ضيقة من مصراة إلى رأس جدير، ومع ذلك تدمر المشتركين من بطء في الاتصال الحادث بسبب اساءة استخدام ميزة الحصة المفتوحة في تحميل مستمر دون مسؤولية.
5. **غياب آلية للتواصل مع قسم الإعلام والنشر من أجل توضيح المستجدات الفنية ونشر المعلومات الإيجابية التي تهتم المشتركين.**
6. انشغال العديد من مهندسي الشركة في أعمال الصيانة والتركيب دون مواكبة إنجازاتهم إعلاميا لإبصالها إلى مشتركين الخدمات.

7. توضيح أن منظومة المشتركين لم تكن تعاني من مشاكل تمنعها من احتساب الحصة الشهرية، وأن منح فتح الحصاص الشهرية للمشاركين مجاناً كان مقصوداً من قبل الشركة.
8. غياب تواجد عناصر أمن منشآت بمرافق الشركة.
9. تأخر الجداول الزمنية لتنفيذ بعض المشاريع القائمة على تحسين وتطوير الخدمات، مثل مشروع المرحلة الثانية لخدمة ليبيا ماسكس ، وكذلك زيادة السعة الإجمالية للإنترنت مع عدة دول (تونس، مصر، اليونان، إيطاليا)، أيضاً مشاريع شبكة الجبل القادم لغرض تحسين وتطوير وانتشار الخدمات إلى أكثر من الضعف في أغلب المدن الليبية.
10. إعلام المشتركين بشأن منحهم الحصة الشهرية لشهر نوفمبر مجاناً
11. توقف الشركة عن العمل لتحقيق الربح التجاري مؤقتاً، وانحصار هدف الشركة الرئيس في ضمان عدم توقف الخدمة.
12. تكليف لجنة تسييرية محدودة الصلاحيات لإدارة الشركة في المرحلة الحالية حتى حين تعيين مدير تنفيذي.
13. انحصار مسؤولية اللجنة التسييرية في ضمان عدم توقف الخدمات، دون إمكانية تحسين أو تطوير الخدمات.
14. عدم التحاق العديد من الموظفين بأعمالهم لأسباب مختلفة.
15. صعوبة الظروف الأمنية التي تعرقل عودة الشركات الأجنبية المتعاقد معها.
16. تأثر أعمال الصيانة والتحسين والتطوير وتعذر إمكانية توريد معدات الخدمات نتيجة تجميد أصول الشركة، مثل شحنه طرفيات ليبيا ماسكس نوع يو إس بي المتعثرة في مالطا بسبب التجميد.
17. إعلام المشتركين في المنطقة الشرقية بشأن عودتهم إلى استخدام اسم المرور وكلمة المستخدم اعتباراً من 31/10/2011
18. إعلام المشتركين بشأن إعادة العمل بالحصة الشهرية
19. إعلام المشتركين بشأن قيام الشركة بإعادة تعيين كلمات المرور حسب العقود اعتباراً من 01/11/2011، وضرورة قيام المشتركين بتعيين كلمات مرور جديدة حفاظاً على سريتها.
20. ربط المؤسسات والجهات الحيوية في المنطقة الشرقية من مجلس انتقالي ومكتب تنفيذي ومصارف وجهات إغاثة وخيرية لتوفير الخدمات الضرورية من اتصالات وإنترنت.
21. ربط المنطقة الشرقية بالإنترنت عبر الشقيقة مصر.
22. تركيب معدات وتشغيل شبكة ليبيا ماسكس وأي دي إس إل في المنطقة الشرقية.
23. التعاون مع باقي شركات القطاع لتزويدهم بخدمة الإنترنت والاستشارات والدعم الفني.

ملاحظات (محمد المجبري)

- هل من المتعارف عليه ان يكون النشيد الوطني من ضمن برنامج المؤتمر الصحفي
- النقطة رقم 4 غير دقيقة وارى ان يتم حذفها

الرد على ملاحظات م.المجبري:

- بشأن الملاحظة الأولى: ليس هناك بروتوكول عالمي مانع بالخصوص، ولكنه إجراء أقترحه في أول خروج إعلامي للشركة بعد الثورة، وأتفق معك في عدم حاجتنا له بعد المؤتمر الأول.
- بشأن الملاحظة الثانية: في النقطة الرابعة توضيح لسبب بطء الشبكة، وإبراء لذمة الشركة من تعمدتها إبطاء الخدمات، حتى يعي المشترك بأن الملام الرئيس هو مشتركى الخدمات وليست الشركة.

ملاحظات عامة بشأن الحضور: